

HUBUNGAN PELAYANAN POSYANDU LANSIA DENGAN TINGKAT KEPUASAN LANSIA DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS SUKORAMBI KABUPATEN JEMBER

Dony Setiawan Hendyca Putra*, Hairrudin**, Supriyadi***

*, **, *** STIKES Bhakti Negara Jember

ABSTRACT

Elderly posyandu is an integrated service post for the community elderly in a certain areas that have been agreed, which is driven by the community where they can get health care. The design of this study using a descriptive cross-sectional correlative approach, with variable levels of service satisfaction posyandu elderly and elderly. The population in this study is the elderly who live in the Village I Village Sukorambi Krajan RW Sukorambi Jember District. Lansianya amount is 127 people. The sampling technique used was simple random sampling techniques (simple random sampling). The samples used were as many as 96 elderly people by using simple random sampling technique sampling. Retrieval of data using a questionnaire enclosed with the form of answers to a graduated scale, which is measured at the time of completion of the activity in the elderly posyandu elderly. Based on the analysis of the data processed using spearman rho showed a direct relationship between service satisfaction levels posyandu elderly by the elderly in Hamlet Krajan Work Area Health Center Sukorambi Jember with p-value 0.000. The conclusion of this study is that there is a relationship posyandu elderly with satisfaction levels in elderly Hamlet Village Krajan RW I Sukorambi Work Area Health Center Sukorambi Sukorambi Jember District. Recommendations of this study is posyandu seniors who routinely carried out 1 time a month, can be applied in elderly health care in posyandu elderly.

Key words: *Elderly Posyandu Services, Elderly, Elderly Satisfaction Levels*

PENDAHULUAN

Menua atau menjadi tua adalah suatu keadaan yang terjadi di dalam kehidupan manusia. Proses menua merupakan proses sepanjang hidup, tidak hanya dimulai dari suatu waktu tertentu, tetapi dimulai sejak permulaan kehidupan. Menjadi tua merupakan proses alamiah, yang berarti seseorang telah melalui tiga tahap kehidupannya, yaitu anak, dewasa, dan tua. Tiga tahap ini berbeda, baik secara biologis maupun psikologis. Memasuki usia tua berarti mengalami kemunduran, misalnya kemunduran fisik yang ditandai dengan kulit yang mengendut, rambut memutih, gigi mulai ompong, pendengaran kurang jelas, pengelihatannya semakin memburuk, gerakan lambat, dan figur tubuh tidak proporsional (Nugroho, 2008).

Secara demografis, berdasarkan sensus penduduk tahun 1990, jumlah penduduk berusia 60 tahun ke atas sebesar 11,3 juta (6,4%) dari jumlah penduduk. Pada tahun 2000, diperkirakan meningkat sekitar 15,3 juta (7,4%) dari jumlah penduduk, dan pada tahun 2005, jumlah ini diperkirakan meningkat menjadi 18,3 juta (8,5%) (Nugroho, 2008). Sering kali keberadaan lanjut usia dipersepsikan secara negatif, dianggap sebagai beban keluarga dan masyarakat sekitarnya. Kenyataan ini mendorong semakin berkembangnya anggapan bahwa menjadi tua itu identik dengan semakin banyaknya masalah kesehatan yang dialami oleh lanjut usia. Lanjut usia cenderung dipandang masyarakat tidak lebih dari sekelompok orang yang sakit-sakitan. Kesehatan merupakan aspek sangat penting yang perlu diperhatikan

pada kehidupan lanjut usia. Semakin tua seseorang, cenderung semakin berkurang daya tahan fisik mereka. Dalam kaitan ini kajian terhadap keperawatan lanjut usia perlu ditingkatkan (Nugroho, 2008). Berdasarkan paparan diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa ada beberapa masalah yang dihadapi oleh beberapa lansia tentang posyandu lansia, diantaranya adalah pengetahuan lansia yang rendah tentang manfaat posyandu, jarak rumah dengan lokasi posyandu yang jauh atau sulit dijangkau, kurangnya dukungan keluarga untuk mengantar maupun mengingatkan lansia untuk datang ke posyandu, sikap yang kurang baik terhadap petugas posyandu, sarana dan psarana penunjang pelaksanaan posyandu lansia. Maka untuk menangani masalah kesehatan lansia, pemerintah mengeluarkan beberapa kebijakan/program yang diterapkan oleh puskesmas. Program pelayanan lansia disebut juga posyandu lansia (Depkes RI, 2005).

Posyandu lansia adalah pos pelayanan terpadu untuk masyarakat usia lanjut di suatu wilayah tertentu yang sudah disepakati, yang digerakkan oleh masyarakat dimana mereka bisa mendapatkan pelayanan kesehatan yang meliputi pemeriksaan fisik, mental emosional yang dicatat dan dipantau dengan Kartu Menuju Sehat (KMS) sehingga dapat mengetahui lebih awal penyakit yang di derita (deteksi dini) atau ancaman masalah yang dihadapi. Kegiatan posyandu lansia yang berjalan dengan baik akan memberikan lansia kemudahan pelayanan kesehatan dasar, sehingga kualitas hidup masyarakat di usia lanjut tetap terjaga dengan baik dan optimal. Berbagai kegiatan dan program posyandu lansia tersebut sangat baik dan banyak memberikan manfaat bagi para orang tua di wilayahnya. Seharusnya para lansia berupaya memanfaatkan adanya posyandu tersebut sebaik mungkin, agar kesehatan para lansia dapat terpelihara

dan terpantau secara optimal. Sebaliknya, lansia yang tidak aktif dalam memanfaatkan posyandu lansia, maka kondisi kesehatannya tidak dapat terpantau dengan baik, sehingga apabila mengalami suatu resiko penyakit akibat penurunan kondisi tubuh dan proses penuaan dikhawatirkan dapat berakibat fatal dan mengancam jiwa mereka.

Berdasarkan penelitian terkait, dari penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh mahasiswa Program S1 Keperawatan PSIK FK Universitas Sumatra Utara, disitu menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang erat antara pelayanan posyandu lansia dengan tingkat kepuasan lansia. Pelayanan yang diberikan petugas posyandu kepada lansia akan memberikan gambaran tentang kepuasan. Kepuasan baik apabila pelayanan yang diterima lebih besar dari harapan. Kepuasan cukup apabila pelayanan yang diterima sama dengan harapan. Kepuasan kurang apabila pelayanan yang diterima lebih kecil/ jauh dari harapan.

Berdasarkan studi pendahuluan di Dusun Krajan Desa Sukorambi bahwa, 26 lansia mengatakan bahwa sangat membutuhkan sekali adanya pelayanan kesehatan bagi para lansia di posyandu lansia. Ada 26 lansia juga mengatakan bahwa banyak diantara mereka yang kesehatan fisiknya terganggu. Berdasarkan paparan di atas maka peneliti mengambil Dusun Krajan RW I Kecamatan Sukorambi sebagai lokasi penelitian, karena Desa Sukorambi adalah desa pengembangan FIKES UNMUH Jember.

Jumlah lansia yang tercatat dalam daftar anggota posyandu lansia di RW I dengan jumlah lansia 127 orang. Dalam pelaksanaan posyandu bulan Maret, yang datang ke posyandu sejumlah 82 orang. Dari kehadiran lansia yang datang ke posyandu lansia hanya 82 orang. Berdasarkan paparan diatas peneliti menggambarkan bahwa ada

permasalahan terkait dengan perhatian pada lansia. Bahwa terdapat 82 lansia yang datang dari 127 jumlah lansia yang tercatat di Dusun Krajan tersebut. Posyandu lansia ini diaktifkan kembali dan telah berjalan mulai bulan Maret 2011 sampai sekarang. Oleh karena itu peneliti ingin mengetahui seberapa tingkat kepuasan lansia tentang pelayanan kesehatan yang diberikan si posyandu lansia.

METODE PENELITIAN

Tujuan penelitian ini untuk Mengidentifikasi hubungan pelayanan posyandu lansia dengan tingkat kepuasan lansia di Dusun Krajan Wilayah Kerja Puskesmas Sukorambi Kabupaten Jember. Desain yang digunakan adalah deskriptif korelasional dengan pendekatan *cross sectional*.

Penelitian dilakukan di Dusun Krajan Desa Sukorambi Wilayah Kerja Puskesmas Sukorambi Kabupaten Jember dengan jumlah sampel 96 responden. Tehnik pemilihan responden pada penelitian ini menggunakan tehnik *Random Sampling* dimana sampling ini menggunakan *Simple Random Sampling*. Etika penelitian dengan memberikan informed concent pada partisipan dengan menerapkan prinsip *confidentially*, *anonymity* serta *informen consent*.

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner untuk pelayanan posyandu lansia dan kuesioner untuk *kepuasan lansia*. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji *spearman rho* dengan $\alpha = 0,05$.

HASIL

Hasil pengumpulan data pada 96 responden didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 1
Deskripsi Hasil Wawancara Responden Berdasarkan Usia

No	Usia (tahun)	Jumlah	Persentase (%)
1.	60-64,5	66	68,75
2.	64,6-69	30	31,25
Total		96	100

Hasil wawancara responden dapat dilihat bahwa jumlah responden yang berusia 60 - 64,5 tahun sebanyak 66 orang (68,75

%), dan responden yang berusia 64,6 - 69 tahun sebanyak 30 orang (31,25%).

Tabel 2
Deskripsi Hasil Wawancara Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Kriteria Pendidikan	Jumlah	Persen (%)
SD	55	57,29
SMP	25	26,04
SMA	16	16,67
Perguruan Tinggi	0	0
Jumlah	96	100

Hasil wawancara responden didapatkan bahwa pendidikan dasar sebanyak 55 (57,29%), pendidikan menengah pertama

sebanyak 25 (26,04%), pendidikan menengah atas sebanyak 16 (16,67%) dan yang perguruan tinggi 0 responden.

Tabel 3
Deskripsi Hasil Wawancara Responden Berdasarkan Bekerja/ Tidak

Kriteria Pekerjaan	Jumlah	Persen (%)
Tidak Bekerja	26	27,08
Bekerja	70	72,92
Jumlah	96	100

Hasil wawancara responden didapatkan bahwa yang tidak bekerja sebanyak 26 responden (27,08%), yang bekerja sebanyak 70 responden (72,91%).

Tabel 4
Pelayanan Posyandu Lansia

No.	Jumlah	Persentase (%)
Baik	63	65,62
Cukup	33	34,38
Kurang	0	0
Total	96	100

Deskripsi hasil pelayanan posyandu lansia menurut responden di dusun Krajan wilayah kerja Puskesmas Sukorambi kabupaten Jember adalah

dalam kategori baik yaitu sebanyak 63 responden (65,62%), kategori cukup sebanyak 33 responden (34,38%), dalam kategori kurang 0 responden.

Tabel 5
Tingkat Kepuasan Lansia

No.	Jumlah	Persentase (%)
Sangat Puas	87	90,62
Puas	9	9,38
Kurang Puas	0	0
Total	96	100

Deskripsi hasil tingkat kepuasan lansia menurut responden di dusun Krajan wilayah kerja Puskesmas Sukorambi kabupaten Jember adalah dalam kategori

sangat puas yaitu sebanyak 87 responden (90,62%) dan kategori puas sebanyak 9 responden (9,37%).

Tabel 6
Hubungan Pelayanan Posyandu Lansia Dengan Tingkat Kepuasan Lansia

Tingkat Kepuasan Lansia	Pelayanan Posyandu Lansia				Jumlah
	Cukup	(%)	Baik	(%)	
Puas	2	2,08%	6	6,25%	8
Sangat Puas	30	31,25%	58	60,41%	88
Total	32		64		96

Pelayanan Posyandu Lansia yang cukup dengan Tingkat Kepuasan Lansia yang puas sebanyak 2 responden (2,08%), Pelayanan Posyandu Lansia yang baik dengan Tingkat Kepuasan Lansia yang puas sebanyak 6 responden (6,25%), Pelayanan Posyandu Lansia yang cukup dengan Tingkat Kepuasan Lansia yang sangat puas sebanyak 30 responden (31,25%), Pelayanan Posyandu Lansia yang baik dengan Tingkat Kepuasan Lansia yang sangat puas sebanyak 58 responden (60,41%).

Berdasarkan uji statistik menggunakan metode *spearman rho* ($\alpha = 0,05$) diperoleh hasil $\rho = 0,000$ lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ yang berarti ada hubungan antara pelayanan posyandu lansia dengan kepuasan lansia.

PEMBAHASAN

Setelah melakukan penelitian terhadap Hubungan Pelayanan Posyandu Lansia Dengan Tingkat Kepuasan Lansia Di Dusun Krajan Wilayah Kerja Puskesmas Sukorambi Kabupaten Jember bulan Mei - Juli 2011 terlihat pada tabel kontingensi (tabel 5.6) yang menunjukkan bahwa dari Pelayanan Posyandu Lansia yang cukup dengan Tingkat Kepuasan Lansia yang puas sebanyak 2 responden (2,08%), Pelayanan Posyandu Lansia yang baik dengan Tingkat Kepuasan Lansia yang puas sebanyak 6 responden (6,25%), Pelayanan Posyandu Lansia yang cukup dengan Tingkat Kepuasan Lansia yang sangat puas sebanyak 30 responden (31,25%), Pelayanan Posyandu Lansia yang baik dengan Tingkat Kepuasan Lansia yang sangat puas sebanyak 58 responden (60,41%).

Sebagaimana telah diuraikan di atas bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan harapan dan kinerja (Tjiptono, 2001). Diketahui bahwa ada dua variabel yang menentukan kepuasan pelanggan yaitu *expectation* dan *performance*.

Dari analisis data teknik *Spearman Rho* pada tabel 5.7 didapatkan nilai p ini $0,000 < \alpha (0,05)$, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara Pelayanan Posyandu Lansia Dengan Tingkat Kepuasan Lansia Di Dusun Krajan Wilayah Kerja Puskesmas Sukorambi Kabupaten Jember, sedangkan untuk hasil perhitungan nilai *Rho* didapatkan hasil 0,602. Maka jika dihubungkan dengan nilai korelasi dapat diartikan bahwa antara Pelayanan Posyandu Lansia Dengan Tingkat Kepuasan Lansia di Dusun Krajan Wilayah Kerja Puskesmas Sukorambi Kabupaten Jember mempunyai hubungan yang kuat atau hubungan tidak dapat diabaikan (Nursalam, 2009). Dari penelitian yang telah dilakukan terbukti bahwa pelayanan posyandu lansia yang dilaksanakan dengan baik maka berdampak pada tingkat kepuasan lansia yang sangat puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan di posyandu lansia.

Dari analisis data teknik *Spearman Rho* pada tabel 5.7 didapatkan nilai p ini $0,000 < \alpha (0,05)$, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara Pelayanan Posyandu Lansia Dengan Tingkat Kepuasan Lansia Di Dusun Krajan Wilayah Kerja Puskesmas Sukorambi Kabupaten Jember, hal ini disebabkan karena hasil daripada pelayanan posyandu lansia dengan tingkat kepuasan lansia itu adalah sama. Artinya Pelayanan posyandu lansia yang baik akan memberikan kepuasan yang sangat puas pada pelanggannya dan itu terbukti di dusun Krajan wilayah kerja Puskesmas Sukorambi Kabupaten Jember. Adapun beberapa variabel yang mempengaruhi tingkat kepuasan lansia di dusun Krajan wilayah kerja Puskesmas Sukorambi, diantaranya adalah umur, pendidikan, bekerja atau tidak, jarak posyandu ke rumah. Variabel inilah yang menyebabkan adanya Hubungan Pelayanan Posyandu Lansia Dengan

Tingkat Kepuasan Lansia Di Dusun Krajan Wilayah Kerja Puskesmas Sukorambi Kabupaten Jember.

Umur sangat berpengaruh terhadap kriteria untuk dijadikan responden dalam penelitian ini, sehingga sampel yang diambil tepat sasaran untuk dijadikan responden. Pendidikan sangat berpengaruh terhadap apa yang ditangkap saat mendapatkan pelayanan di posyandu lansia, serta kecakapan dalam berkomunikasi dengan petugas posyandu lansia. Bekerja atau tidak responden ini juga berpengaruh terhadap adanya hubungan kedua variabel karena jika lansia di bekerja maka jelas bahwa lansia tersebut memiliki hubungan sosial yang lebih erat dengan orang lain daripada lansia yang tidak bekerja yang hanya dirumah. Jarak antara posyandu lansia dengan rumah lansia sangat penting sekali karena sangat berpengaruh terhadap kedua variabel penelitian ini. Jarak itu menentukan banyak tidaknya lansia yang datang ke posyandu lansia.

SIMPULAN

Pelayanan posyandu lansia di Dusun Krajan Wilayah Kerja Puskesmas Sukorambi Kabupaten Jember yang terbanyak adalah dalam kategori baik, yaitu 63 responden (65,62%).

Tingkat kepuasan lansia di Dusun Krajan Wilayah Kerja Puskesmas Sukorambi Kabupaten Jember yang terbanyak adalah dalam kategori sangat puas, yaitu 87 responden (90,62%).

Ada Hubungan Pelayanan Posyandu Lansia Dengan Tingkat Kepuasan Lansia di Dusun Krajan RW I Desa Sukorambi Wilayah Kerja Puskesmas Sukorambi Kecamatan Sukorambi Kabupaten Jember.

DAFTAR PUSTAKA

Akira. (2010). Manusia Lanjut, Makasar: 2, <http://akiralawlet.blogspot.com/>, (di akses 2011/03/06).

- Anindya. 2007. Perkembangan Dewasa Lansia (Teori Tentang Proses Menjadi Tua). 1. <http://ilmupsikologi.wordpress.com/2010/02/18/perkembangan-dewasa-lansia-teori-tentang-proses-menjadi-tua/>, (di akses 2011/03/06).
- Arikunto, S. (2002). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta, PT Rineka Cipta.
- Asriwuria. (2009). Lansia Dalam Kependudukan, Malang: 4, <http://stikeskabmalang.wordpress.com/2009/10/03/lansia-dalam-kependudukan-2/>, (di akses 2011/03/06).
- Departemen Kesehatan RI. (2003). Pedoman Umum Pengelolaan Posyandu. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Departemen Kesehatan RI. (2005). Pedoman Umum Pengelolaan Posyandu. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Departemen Kesehatan RI. (2006). Saya Bangga Menjadi Kader Posyandu. Jakarta: Bina Kesehatan Masyarakat Departemen Kesehatan.
- Desmita. 2009. Psikologi Perkembangan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Fitradjaja. (2010). Posyandu Lansia Perlu Dapat Perhatian.. <http://politik.suarasurabaya.net/>, (diakses 27 April 2010).
- Hastono. (2007). Basic Data Analysis for Health Research Training. Analisis Data Kesehatan. Depok: Tidak dipublikasikan.
- Hidayat. (2007). Metode Penelitian dan Teknik Analisis. Jakarta. Salemba Medika.
- Ismawati. (2010). Posyandu (Pos Pelayanan Terpadu) dan Desa Siaga, Yogyakarta: Nuha Medika.
- Kotler, P. (1997) Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Kontrol, Jilid 2,

- Alih Bahasa Hendar Teguh Dkk, Prenhallindo, Jakarta.
- Kushariyadi. (2010). Asuhan Keperawatan pada Klien Lanjut Usia, Jakarta: Salemba Medika.
- Mustikasari. (2006). Komunikasi Dalam Pelayanan Keperawatan. 4, <http://mustikanurse.blogspot.com>.
- Notoatmodjo, S. (2002). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo. (2005). Metodologi Penelitian Kesehatan (Edisi Revisi), Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo. (2010). Metodologi Penelitian Kesehatan (Edisi Revisi), Jakarta: Rineka Cipta.
- Nugroho, H. W. (2008). Keperawatan Gerontik & Geriatrik Edisi 3. Jakarta: EGC.
- Nursalam. (2003). Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian. Jakarta: Salendra Medika.
- Nursalam. (2009). Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. Jakarta: Salemba Medika.
- Pohan. (2007). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta EGC.
- Pro-Health. (2009). Aktivitas Pada Lansia,3, <http://stikeskabmalang.wordpress.com/2009/10/03/aktivitas-pada-lansia/> (diakses 2011/03/09).
- Sabarguna. 2004). Quality Assurance pelayanan Rumah Sakit, Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng – DIY, Yogyakarta.
- Santoso, S. (2010). Statistik Nonparametrik. Jakarta: Elexmedia Komputindo.
- Sarwono, S. (2004). Sosiologi Kesehatan. Yogyakarta: Gajah Mada University Pers.
- Setiadi. (2007). Konsep dan Penulisan Riset Keperawatan / Setiadi. Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Setiati, S., Harimurti, K., & Roosheroe, A. G. (2006). Proses Menua dan Implikasi Kliniknya, dalam Sudoyo, A. W., Setiyohadi, B., Atwi, I., Simadibrata, M., & Setiati, S. Buku Ajar Ilmu Penyakit Dalam Jil. III Ed. IV (hlm. 1335-1340). Jakarta: Pusat Penerbitan FKUI.
- Sulizwanto. 2010. Perkembangan Fisik dan Psikis pada Usia Lanjut Kajian Teoritis dan Aplikatif. 2-3. <http://shulizwanto08.wordpress.com/2010/01/12/psikologi-perkembangan-lansia/>, (di akses 2011/03/09).
- Suparyanto. (2011). Konsep Lanjut Usia, 2, http://dr_suparyanto.blogspot.Com/2011/02/konsep-lanjut-usia.html, (di akses 2011/03/09).
- Tjiptono. (2001). Kepuasan Layanan Kesehatan, 4, http://Tjiptono.blogspot.Com/2001/02/12/kepuasan_layanan_kesehatan.html, (di akses 2011/01/17)